

Abstract

Auswirkung der Datenintegration auf das Akzeptanzverhalten gegen-über dem Personal Finance Manager

Kurzzusammenfassung: (max. 100 Wörter)

Die technologischen Entwicklungen auf dem Finanzplatz bringen vermehrt Angebote hervor, die die traditionelle Beratungsleistungen der Banken konkurrenzieren. Um auf dem Markt Wettbewerbsfähig zu bleiben, stellt sich demnach die Frage, wie und welche Technologie in das Produktportfolio aufgenommen werden soll ohne das eigene Geschäft nicht zu konkurrenzieren. Eine entsprechende Technologie ist der Personal Finance Manager, der durch Konsolidierung und Analyse aller vorhandenen Daten das Portfolio von Kunden optimiert. Durch eine experimentelle Forschung wird ermittelt, dass das institutionelle Vertrauen in die Bank einen positiven Einfluss auf die Nutzungsakzeptanz hat. Zudem konnte ermittelt werden, dass die Nutzungsabsicht durch Integrierung externer Daten steigt.

Verfasserin: BSc FHO Malina Besch
Herausgeber: Prof. Dr.oec. HSG Benjamin von Walter
Veröffentlichung (Jahr): 05. Juli 2019
Zitation: Malina Besch, 2019, Auswirkung der Datenintegration auf das Akzeptanzverhalten gegen-über dem Personal Finance Manager. FHS St.Gallen – Hochschule für Angewandte Wissenschaften: Masterarbeit MSc in Business Administration
Schlagworte: Self Service Technologie, Personal Finance Manager, Data Mining, Datenschutz, Datenintegration

Ausgangslage

Die Digitalisierung sowie die technologische Entwicklungen, die seit einigen Jahren das wirtschaftliche Umfeld dominieren, sind mittlerweile auch im Banksektor zu einem Relevanten Thema geworden. Insbesondere die Begriffe Self-Service-Technologien und Analytics-Plattformen prägen diese Branche und führen zu neuen Produkten und innovativen Dienstleistungsangeboten. Darunter fallen auch ‚Personal Finance Manager‘ (PFM), die basierend auf Analysen von Kundendaten zu einer besseren Kundenperformance führen soll. Da der Schutz von persönlichen Daten vermehrt an Relevanz gewinnt, werden solche Analysensysteme mit Vorsicht betrachtet und sind kaum verbreitet. Die Integration von externen Daten verspricht einen zusätzlichen Nutzen, verschläft das Datenschutzrisiko jedoch zunehmend.

Ziel:

Das Ziel dieser Masterarbeit besteht darin, die Auswirkungen der Integration von persönlichen Daten auf das Akzeptanzverhalten von Kunden gegenüber dem PFM zu untersuchen. Es soll einerseits ermittelt werden, wie sich die Integration von internen- sowie externen Daten auf die Datenschutzbedenken und die Nutzungsabsicht der Kunden auswirkt und andererseits soll ein erster Überblick zu dieser Thematik geliefert werden.

Vorgehen

Nach einer ausführlichen Literaturrecherche werden basierend auf dem konstruierten Forschungsmodell die Hypothesen definiert. Zu deren Überprüfung führt die Autorin eine experimentelle Forschung mit 110 Teilnehmenden durch. Durch eine Manipulation des Faktors ‚Datenintegration‘ in der jeweiligen Testgruppe, wird versucht, die Verhaltensänderungen und Akzeptanz der befragten Personen zu beeinflussen. Die Auswertung des Experimentes erfolgt mehrheitlich durch Korrelations- und Regressionsanalysen. Die Mediation der Datenintegration auf die Datenschutzbedenken und Nutzungsabsichten wird mit einer Simple Slop Analyse überprüft.

Erkenntnisse

Die Ergebnisse der Primärforschung zeigen, dass sich die Leistungserwartung und Verhaltensabsicht im Zusammenhang des PFM deutlich verringert, wenn zusätzlich auf externe Daten zugegriffen wird. Allerdings konnte kein Einfluss auf die Datenschutzbedenken nachgewiesen werden. Eine weitergehende Analyse der Datenschutzbedenken und Nutzungsabsicht macht jedoch deutlich, dass die Leistungserwartung und Verhaltensabsicht von PFM gesteigert werden kann, wenn die Kunden das wahrgenommene Datenschutzrisiko als gering einstufen. Ebenfalls kann ein unterschiedliches Antwortverhalten bei demografischen Daten beobachtet werden. Die erhaltenen Resultate bestätigen grundsätzlich die vorhandene Literatur und bekräftigen die Adaption der Self-Service-Technologie Literatur auf den PFM.